MEGA INFOS

INFORMACION TECNICA	TRAMITE DE LAS GARANTIAS	IGUALADA, 5 de Junio 2006

Nº16M

Estimados Concesionarios,

Con el fin de mejorar el funcionamiento del trámite de las garantías, os mostramos a continuación el funcionamiento de las mismas desde el momento que se detecta el fallo en el vehículo hasta el cobro de la garantía.

Además os adjuntamos dos documentos que os ayudaran para tramitarlas correctamente:

1. En Anexo 1 os mostramos la forma correcta de rellenar las hojas de garantía.
2. En Anexo 2 os incluimos las condiciones generales de garantía.

Así, el **trámite de las garantías** es el siguiente:

1. PASO 1: Al detectar el fallo en el vehículo deberéis llamar al Sr. Alberto Bueno al número de teléfono 687.92.45.58, indicándole el problema para que sea aprobada de antemano la garantía, entonces, podéis mandar un e-mail a postventa@aixam-mega.com con una plantilla de Excel que deberéis tener y si no pedirla y se os enviará una plantilla para que podáis solicitar el número de garantía, rellenando los campos indicados (*). En caso de no tener e-mail, se puede imprimir y mandar por fax. o bien enviar por fax la 1ª hoja de la solicitud de reembolso una vez cumplimentada.
   A continuación os adjuntamos una muestra de la plantilla:

NUMERO GARANTIA	Este número es el que se os dará
NUMERO CHASIS *	
MODELO *	
CLIENTE *	
FECHA SOLICITUD *	
OBSERVACIONES *	Debéis especificar en este apartado los daños del vehículo.
ACEPTADA/RECHAZADA	

ACEPTADA/RECHAZADA POR FRANCIA	

FECHA FRANCIA

* Campos a rellenar por el Concesionario.

2. PASO 2: Deberéis, si es necesario, mandar un pedido con las piezas necesarias para reparar el vehículo al número de fax 93.804.13.86, indicando que es un pedido en garantía, el número de bastidor y el modelo.
3. PASO 3: Una vez reparado el vehículo, tendréis que rellenar la hoja de garantía tal y como se os explica en el Anexo 1 y donde deberéis poner el número que se os indicó en el paso 1. Todo seguido, enviaréis los originales de la garantía (éstas contienen 5 hojas de colores), donde os quedaréis la última copia de color verde para vosotros y las otras 4 serán para AIXAM MEGA Ibérica, S.L.
4. PASO 4: La Compañía Aixam Mega procederá al pago de la garantía en la mayor brevedad posible.

Esperamos que estos documentos sirvan para facilitar el trabajo a todos.

Les saluda atentamente,

Antoni Gil
Dpto. de garantías
Móvil 687.92.45.58
postventa@aixam-mega.com
Aixam Mega Ibérica, SL

REDACCIÓN DE UNA DEMANDA DE GARANTÍA (ver ejemplo adjunto)

1. El Concesionario deberá poner el sello de su empresa.
2. Indicar el código de cliente.
3. Anotar el modelo del vehículo afectado (Ejemplo: Furgón Eléctrico…)
4. Anotar el número de serie completo (17 dígitos)
5. Anotar el número de motor completo.
6. Anotar el número de puente inversor.
7. Anotar la fecha de venta del vehículo.
8. Anotar los Kilómetros exactos en el momento de la reparación.
9. Anotar la fecha de intervención del vehículo.
10. Anotar los datos del cliente.
11. Anotar el origen del incidente y la descripción de la intervención.
    (Ejemplo: cable acelerador roto al lado del pedal del acelerador, entrada de agua por el parabrisas lado izquierdo, falta de cola o de primario sobre la carrocería o sobre el parabrisas…) en vez de (sustitución del cable acelerador, desmontar y montar parabrisas…).
    El máximo de información nos permite evaluar la calidad de la producción.
12. Anotar el tiempo de la intervención del baremo de tiempos.
13. Anotar la referencia de la pieza.
14. Anotar la descripción de la pieza.
15. Anotar la cantidad de piezas.
16. Les recordamos que el plazo para enviar las hojas de garantía no puede ser superior a un mes, en caso contrario dicha garantía será rechazada automáticamente.

    Además les recordamos que si no rellenan todos los campos solicitados correctamente, la garantía será rechazada.

AIXAM MEGA Ibérica, S.L.
Italia 11, nave 9
08700 IGUALADA (Barcelona) - SPAIN
Telf.: 34 803 96 40 / Fax: 34- 803 91 91
E-mail: aixamiberica@aixam-mega.com

Número Intracomunitario ES-B 61404059

Sello y firma del concesionario AIXAM

1

MOTOR - VARIADOR - CAJA DE CAMBIOS

Nº

SOLICITUD DE REEMBOLSO EN GARANTÍA

(piezas y mano de obra)

DEBIENDO ACOMPAÑAR OBLIGATORIAMENTE LAS PIEZAS DEFECTUOSAS

- Deberá rellenarse un formulario por vehículo.
- La presente solicitud deberá ser remitida a la sociedad AIXAM dentro de los quince días siguientes a la reparación. 16
- Toda solicitud incompleta será sistemáticamente devuelta.
- **Atención: La reclamación de las garantías no será válida pasados 6 meses**

Certifico que los datos anexos son exactos y que las piezas defectuosas han sido cambiadas sin gastos para el cliente.

Código agente 2

DATOS DEL VEHÍCULO
Tipo 3

Fecha

Nº de chasis 4 Nº de motor 5 Nº caja de cambios 6

Fecha de venta 7 Cuentakilómetros 8 Fecha de la intervención 9

Nombre y dirección del propietario: Nombre 10 Población

Calle Nº Código postal

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA INTERVENCIÓN	TIEMPO - TEMPS Empleado	Alloué
11	12	
TOTAL		

PARTE RESERVADA PARA EL FABRICANTE - PARTIE RÉSERVÉE AU FABRICANT

Referencia pieza obligatoria	Descripción de las piezas	Cantidad	Pointage réception	Contrôle référence	Décision technique	Prix unitaire pièce	Indemnité M.O. accordée
13	14	15					

MONTANT P.D.

MONTANT M.O.
Taux horaire Total M.O.

MONTANT TOTAL H.T. DE LA DEMANDE

Code de décision technique

GA - garantie accordée
RA - refusée, pièce trop ancienne
PMC - pièce manquante colis
RDC - refusée, détériorée par choc
RNG - refusée, non d'origine
RNG - refusée, non garantie
RSI - refusée, sans instructions
AD - attente décision
RBC - refusée, pièce bonne après contrôle

PARTIE RÉSERVÉE AU FABRICANT

Date de réception
S.N.C.F. ☐ Nom
P. et T. ☐ Signature
Transport ☐
Guichet ☐

Pièce en attente

Envoi effectuée
Date
Port payé oui - non
Port dû (indiquer la somme)

Avoir de régularisation
Date
Nº

CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA

1. Todo vehículo nuevo de la gama **MEGA,** está garantizado por un período de un año a partir de la fecha de entrega al cliente, contra todo defecto o vicio escondido de fabricación.

2. Para beneficiarse de la garantía **MEGA**, es necesario :

   - Que el manual de utilizador esté cumplimentado con la identificación del vehículo, el nombre del cliente y el distribuidor autorizado MEGA.
   - Que la carta de garantía que se encuentra en el interior del manual, sea cumplimentada y enviada en un plazo máximo de 48 horas al importador MEGA, con la firma del cliente.

3. La garantía puede ser atendida por cualquier miembro de la red MEGA identificado con el cartel de la marca, con la simple presentación del manual correctamente cumplimentado.

4. Bajo pena de perder los beneficios de la garantía, el cliente tendrá que presentar su vehículo entre los 500 y 1000km.a su distribuidor autorizado **MEGA.** Este ejecutará las verificaciones, regulaciones, reajustes preconizados por el fabricante. Después de realizar estas operaciones, el distribuidor sellará y firmará en el lugar correspondiente, indicando la fecha y kilometraje exacto.

5. La garantía cubre el cambio o el arreglo según las instrucciones del fabricante de la pieza defectuosa, así como la mano de obra necesaria para el cambio o el arreglo. **No están incluidos**: los gastos de reparación en carretera o traslado al taller autorizado.

6. Las intervenciones a título de garantía no pueden tener como efecto el prolongamiento de esta. Tal vez, las piezas u órganos montados en

substitución de una o unas piezas defectuosas, serán garantizadas por un periodo de seis meses a partir de la fecha de montaje.

7. El fabricante es propietario de pleno derecho de las piezas depositadas a título de garantía.

8. La garantía no cubre en ningún caso las consecuencias directas o indirectas de la inmovilización del vehículo, los gastos resultantes por el desgaste de uso, las verificaciones y regulaciones, ni los desplazamientos de personal.

9. La garantía se pierde y el fabricante es eximido de toda responsabilidad:

   A) Cuando se ha efectuado sobre el vehículos modificaciones no previstas por el fabricante o la substitución de piezas de origen MEGA, por otras no originales.
   B) Cuando el origen se debe a un mantenimiento inadecuado, a una mala utilización, a sobre carga mismo temporal, a una falta del conductor o reparaciones efectuadas fuera de los talleres de los distribuidores autorizados.
   C) Cuando las revisiones y controles preconizados por el fabricante no han sido realizados. Para esas revisiones, los materiales y piezas, así como la mano de obra necesaria, serán por cuenta del cliente.

10. Documentación relativa a la garantía, al mantenimiento y a la conducción: todo beneficiario de la garantía MEGA recibe a la entrega del vehículo este manual del usuario.

GARANTIA DE LAS BATERIAS DE TRACCIÓN

Las garantías de tracción son controladas en permanencia por el calculador integrado en el cargador. El distribuidor autorizado MEGA puede en cualquier momento controlar el uso que ha sido hecho de las baterías. Este podrá comprobarse conectándolo sobre el vehículo, el número de amperios/hora recargados y las descargas totales que arriesgan de dañar las baterías que se realizaron (éstas son señaladas con el testigo rojo de fallo general).
Si las buenas condiciones de utilización han sido respetadas, le ofrecemos:

- Vehículo de ocho baterías: Dos años de garantía o 49.000 amperios/hora recargados (lo primero que se alcance).
- Vehículo de doce baterías: Dos años de garantía o 73.500 amperios/hora (lo primero que se alcance).

Puede pedir a su distribuidor autorizado MEGA, por ejemplo durante una revisión, que le indique el número de amperios/hora que ya se recargaron.